

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Air merupakan sumber kehidupan makhluk hidup, terutama manusia digunakan untuk berbagai macam kebutuhan dasar manusia. Oleh karena itu, air penting untuk kelangsungan hidup manusia, tanpa air manusia tidak dapat bertahan hidup. Ketersediaan air di dunia begitu melimpah, namun tidak semua air yang ada di bumi dapat dikonsumsi, karena sebagian air yang tersedia adalah air laut. Sedangkan air laut tidak dapat dikonsumsi oleh manusia dan sekitar 95% dari total jumlah air yang ada di bumi diantaranya adalah air laut. (<http://mandaazzahra.wordpress.com> diunduh tanggal 10 Maret 2013).

Sampai saat ini persoalan air bersih menjadi persoalan serius di dunia, termasuk Indonesia. Laporan Program Pembangunan Perserikatan Bangsa-Bangsa (UNDP) tentang MDGs Asia Pasifik tahun 2006 menyebutkan, Indonesia berada dalam peringkat terbawah dalam *Millennium Development Goals* (<http://mandaazzahra.wordpress.com/2008> diunduh tanggal 13 Maret 2013). Jika dikaitkan dengan salah satu target *Millennium Development Goals* (MDGs) target No. 10 menyebutkan bahwa, “menurunkan air bersih hingga separuhnya proporsi penduduk tanpa akses terhadap sumber air minum yang aman dan berkelanjutan. Oleh karena itu pemerintah Indonesia perlu strategi

agar dapat mencapai target global tersebut”(Laporan Perkembangan Pencapaian MDGs Indonesia, 2004).

Dalam penanggulangan kemiskinan dan pencapaian tujuan pembangunan menghasikan dua rekomendasi untuk tata kelola air bersih di Indonesia yaitu menentukan target dan insentif yang tepat untuk memperluas jangkauan pelayanannya. Dengan adanya rekomendasi ini diharapkan PDAM mampu memperluas jangkauan pelayanan sampai ke semua lapisan masyarakat termasuk diataranya masyarakat menengah kebawah (<http://mandaazzahra.wordpress.com/2008> diunduh tanggal 13 Maret 2013).

Mengingat air merupakan kebutuhan pokok dalam kehidupan sehari-hari, air memiliki peranan penting untuk mendukung kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat. Maka dalam menyikapi hal tersebut pemerintah mengelola sebuah perusahaan milik Negara sesuai dengan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang pemerintah di daerah yaitu Perusahaan Daerah Air Minum yang biasanya lebih dikenal sebagai PDAM.

Tersedianya air yang memadai akan mendorong perkembangan sektor pembangunan di masyarakat. Program yang dilakukan oleh PDAM baik didaerah perkotaan maupun dipedesaan mempunyai tujuan untuk memberikan pelayanan pada masyarakat mendapatkan air bersih yang sehat dan memadai untuk keperluan rumah tangga maupun industri untuk menunjang perkembangan ekonomi dan derajat kesehatan penduduk.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Lawu Kabupaten Karanganyar adalah sebuah perusahaan yang mengelola dan mensuplai

kebutuhan air bersih untuk wilayah Karanganyar. Dalam rangka memenuhi kebutuhan air bersih tersebut, PDAM Tirta Lawu Kabupaten Karanganyar terus melakukan perbaikan kualitas layanan dengan meningkatkan kualitas air yang dikirim, menambah jumlah kapasitas produksi dan juga melalui perbaikan sistem jaringan distribusi. PDAM Tirta Lawu Kabupaten Karanganyar berharap dapat mendistribusikan air bersih secara merata dan seimbang diseluruh lokasi jaringan sesuai dengan kebutuhannya masing-masing.

Tujuan dari PDAM Tirta Lawu Kabupaten Karanganyar adalah untuk memenuhi kebutuhan air bersih dan air minum dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dan sebagai salah satu sumber pendapatan asli daerah. Adapun visi dari PDAM Tirta Lawu Kabupaten Karanganyar adalah terwujudnya kemampuan untuk memberikan pelayanan air bersih secara tepat kualitas, tepat kuantitas dan tepat kontinuitas. Sedangkan misi PDAM Tirta Lawu Kabupaten Karanganyar yaitu meningkatkan kesehatan masyarakat Karanganyar melalui kegiatan usaha air bersih yang dikelola secara profesional dan berorientasi kepada keuntungan dengan tetap memperhatikan kepentingan umum serta kelestarian lingkungan.

Harapan PDAM untuk memenuhi kebutuhan masyarakat ternyata tidak sejalan dengan kenyataan yang ada pada perilaku pelanggan dalam menyikapi kinerja PDAM setelah menggunakan produk atau jasa dari PDAM. Setiap hari banyak pengaduan dari pelanggan mengenai keburukan kinerja PDAM dalam keseriusannya mengelola air.

Kurang berkualitasnya layanan PDAM pada pelanggan dilihat dari tekanan air yang rendah, aliran tidak kontinyu, tingginya angka kebocoran dalam system perpipaan (*unaccounted for water*) dan tidak digarapnya pasar potensial. Hal ini juga bisa terlihat dari rendahnya cakupan layanan (*service area*) PDAM dibandingkan dengan wilayah administrasi kota besar.

Dewasa ini PDAM pada umumnya sering memperlihatkan kinerja yang dikelola kurang atau jarang ditangani oleh tenaga-tenaga profesional, kurangnya modal, dan kurangnya penguasaan teknologi, serta lemahnya manajemen pengelolaan PDAM, baik dalam sumber dana, Sumber Daya Manusia dan kelembagaan. Kinerja PDAM tersebut akan menjadi penilaian masyarakat Kabupaten Karanganyar dalam mempersepsi pelayanan yang ditampilkan oleh PDAM.

Persepsi dari pelanggan saat pembelian kurang lebih dipengaruhi oleh kinerja serta kualitas produk dan jasa yang seharusnya diberikan secara maksimal kepada pelanggan, karena pelanggan merupakan prioritas utama perusahaan dalam rangka mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan tersebut. Secara langsung maupun tidak langsung berbagai kritikan yang dilontarkan pelanggan tersebut ditujukan kepada kualitas pelayanan PDAM yang merupakan masukan guna peningkatan kualitas pelayanan produk dan jasa.

Setiap pelanggan mempunyai persepsi yang berbeda mengenai kualitas pelayanan yang merupakan terbentuknya sikap dari evaluasi keseluruhan terhadap kinerja dalam jangka panjang, tetapi persepsi pelanggan

mengenai kualitas pelayanan tidak mengharuskan pelanggan menggunakan produk atau jasa dari sebuah perusahaan tersebut terlebih dulu sebelum memberikan penilaian. Maka ada empat alasan mengapa kualitas pelayanan harus bermutu yaitu pelayanan adalah tempat berkumpulnya uang dan pekerjaan, persaingan yang semakin tajam, pemahaman yang semakin baik pada pelanggan dan pelayanan menanamkan kepuasan (Martin, 2004:13).

Kualitas pelayanan prima seharusnya ditampilkan oleh Badan Umum Milik Negara khususnya PDAM sebagai satu-satunya perusahaan pengolah air bersih, dengan tujuan untuk menghasilkan pelanggan dengan perasaan senang dalam berhubungan dengan bisnis air ini. Kualitas pelayanan prima juga dipengaruhi oleh penilaian-penilaian yang bersifat *intangible* (tidak berwujud) yaitu emosi pada saat berhubungan dengan sebuah produk maupun jasa sebagai luapan emosi yang ditandai oleh perasaan puas maupun tidak puas dalam mempersepsi performance sebuah produk atau jasa sesuai dengan kebutuhannya masing-masing atau pun dengan harapan pelanggan.

Loyalitas pelanggan memiliki peran penting dalam sebuah perusahaan, mempertahankan mereka berarti meningkatkan kinerja keuangan dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan. Hal ini menjadi alasan utama bagi sebuah perusahaan untuk menarik dan mempertahankan mereka. Dua hal yang menjadi pertimbangan utama perusahaan dalam mempertahankan loyalitas pelanggan adalah, pertama karena semakin mahal biaya perolehan pelanggan baru dalam iklim kompetisi yang sedemikian ketat, kedua adalah adanya kenyataan bahwa tingkat profitabiliti

perusahaan berbanding lurus dengan pertumbuhan hubungan antara perusahaan dan pelanggan secara permanen.

Loyalitas pelanggan berawal dari penilaian pelanggan terhadap kualitas produk atau jasa yang diterimanya (persepsi) berdasarkan harapan yang telah terkonsep dalam pikirannya. Harapan tersebut muncul dari produk atau jasa yang telah diterima sebelumnya (pengalaman) serta berita dari mulut ke mulut yang sampai pada pelanggan. Penilaian tersebut akan menimbulkan kepuasan dan ketidakpuasan. Pelanggan akan merasa puas jika kualitas yang diberikan telah sesuai atau bahkan melebihi harapan pelanggan. Namun sebaliknya jika kualitas produk atau jasa yang diberikan kurang atau berada di bawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Boulding (2008: 83) mengemukakan bahwa,

“Terjadinya loyalitas merek pada konsumen disebabkan oleh adanya pengaruh kepuasan dan ketidakpuasan terhadap merek tersebut yang terakumulasi secara terus – menerus disamping adanya persepsi tentang kualitas produk. Agar pelanggan tetap loyal, maka perusahaan harus meyakinkan pelanggannya bahwa perusahaan tersebut mampu memberikan produk atau jasa yang bernilai secara terus menerus”.

Pelanggan merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan pelanggan terlampaui. Harapan itu biasanya bertumpu pada sebuah citra dari produk atau jasa pada sebuah perusahaan, bila suatu perusahaan bisa mempertahankan citranya serta memberikan harapan yang dibutuhkan pelanggan dalam rangka menjaga kepuasan pelanggan maka tidak menutup kemungkinan perusahaan tersebut mendekati keuntungan yang setinggi-tingginya. Sebaliknya bila hasil akhir yang diberikan pada pelanggan

tidak sesuai dengan harapan pelanggan, diduga akan terjadi ketidakpuasan pelanggan.

Dampak dari hal tersebut citra perusahaan menjadi negatif. Citra negatif yang melekat pada suatu produk membawa pengaruh negatif bagi pelanggan dan sebaliknya apabila citra positif melekat pada suatu produk akan membawa pengaruh positif bagi pelanggan. Pelanggan yang mengkonsumsi suatu produk dengan citra tertentu secara otomatis akan melekat citra produk tersebut pada diri pelanggan. Citra produk yang baik dapat dibangun melalui pelayanan yang baik pula dari produsen sehingga akan menjadikan pelanggan enggan untuk mengkonsumsi produk atau jasa yang ditawarkan dari produsen lain. Nasution (2004:114) menyatakan,

“Apabila citra produk yang disampaikan oleh pelanggan berkaitan dengan pembelian barang atau jasa yang dibeli, maka pelanggan biasanya melakukan tindakan-tindakan *voice action* (mengkritik) atau *public action* (melakukan tindakan). Sedangkan Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan keperluan pelanggan dipenuhi. Konsumen yang loyal adalah metode yang penting dalam mempertahankan keuntungan dari para pesaing, mengingat memiliki konsumen yang loyal berarti konsumen memiliki keengganan menjadi pelanggan bagi pesaing”.

Harapan pelanggan mengenai kepuasan yang selalu berubah hampir menuntut kepiawaian produsen, karena kepuasan itu sesungguhnya perantara bagi produsen menuju perbaikan kualitas pelayanan. Secara umum kualitas adalah dimensi global dan relatif tidak sensitif terhadap perbedaan segmen, oleh karena itu bila ingin membangun total kepuasan pelanggan dalam jangka panjang komitmen terhadap kualitas pelayanan akan memberikan *pay-off* yang etimpal (Irawan, 2003:21).

Berdasarkan hasil pengamatan sementara, ada perbedaan antara harapan masyarakat yang mengkonsumsi produk dan jasa dari PDAM dengan kenyataan yang diterima dilapangan. Misalnya air kotor, pipa sering bocor meteran belum dicatat sehingga tidak ada pedoman yang jelas untuk bayar tagihan rekening air, pipa bocor tidak segera diperbaiki sehingga sering macet, air sering mati, air sering tidak mengalir dan sistem yang buruk dalam pengelolaan air dan lain sebagainya. Bila hal ini berlangsung terus-menerus tidak menutup kemungkinan timbulnya pesaing PDAM dari usaha penyedia air bersih yang mengerahkan tanki air. Adapula pengusaha air kecil-kecilan dengan gerobak dorong. Dan ironisnya pelanggan layanan swasta tersebut 80% adalah pelanggan PDAM. Bila kualitas pelayanan PDAM tidak segera dibenahi maka diduga banyak pelanggan PDAM yang kecewa dan bermunculan perusahaan penyedia air bersih dari swasta sehingga masyarakat akan cenderung berpaling ke perusahaan tersebut. Kesenjangan yang terjadi di PDAM sebagai perusahaan Negara yang seharusnya mengutamakan pelayanan bagi masyarakat.

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas maka penulis akan melakukan penelitian dengan judul, maka penulis tertarik melakukan penelitian lebih lanjut dan mengambil judul **“ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA LAWU KABUPATEN KARANGANYAR TAHUN 2013”**.

B. Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah ini dilakukan agar permasalahan yang dianalisis dalam penelitian lebih terarah, maka masalah tersebut dibatasi sebagai berikut:

1. Didalam penelitian ini akan diteliti pengaruh kualitas layanan dan loyalitas pelanggan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Lawu Kabupaten Karanganyar tahun 2013.
2. Kepuasan pelanggan PDAM Tirta Lawu Kabupaten Karanganyar tahun 2013 dilihat dari cara untuk meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan.
3. Kualitas layanan PDAM Tirta Lawu Kabupaten Karanganyar tahun 2013 dilihat dari harapan semua pelanggan.
4. Loyalitas pelanggan PDAM Tirta Lawu Kabupaten Karanganyar tahun 2013 dilihat dari perilaku yang menguntungkan (*favorable behavioral intention*) pelanggan setelah mengkonsumsi suatu produk (barang/jasa).

C. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas identifikasi yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Adakah pengaruh kualitas layanan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan di PDAM Tirta Lawu Kabupaten Karanganyar Tahun 2013?
2. Adakah pengaruh loyalitas pelanggan terhadap kepuasan pelanggan di PDAM Tirta Lawu Kabupaten Karanganyar Tahun 2013?

3. Adakah pengaruh kualitas layanan pelanggan dan loyalitas pelanggan terhadap kepuasan pelanggan di PDAM Tirta Lawu Kabupaten Karanganyar Tahun 2013?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan tujuan diadakannya penelitian ini. Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk :

1. Untuk mengetahui pengaruh positif antara kualitas layanan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan di PDAM Tirta Lawu Kabupaten Karanganyar.
2. Untuk mengetahui pengaruh positif antara loyalitas pelanggan terhadap kepuasan pelanggan di PDAM Tirta Lawu Kabupaten Karanganyar.
3. Untuk mengetahui pengaruh positif antara kualitas layanan pelanggan dan loyalitas pelanggan terhadap kepuasan pelanggan di PDAM Tirta Lawu Kabupaten Karanganyar.

E. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi yang terkait, yaitu :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam pengembangan ilmu psikologis khususnya psikologi industri dalam

kaitannya dengan kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini adalah untuk:

a. Bagi Perusahaan (khususnya Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Lawu Kabupaten Karanganyar)

- 1) Penelitian ini diharapkan memberikan masukan yang berarti tentang seberapa besar kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan dan loyalitas pelanggan.
- 2) Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat selain sebagai bahan informasi juga sebagai literatur atau bahan informasi ilmiah.

b. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini bisa dijadikan untuk penelitian lanjutan tentang kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan perusahaan badan milik Negara lainnya serta pelanggan PDAM Tirta Lawu di Kabupaten Karanganyar sehingga diharapkan mampu untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan.